

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NON MUSLIM
BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT KC SURABAYA-
SUNGKONO**

SKRIPSI

Oleh :

**DWI AYU SAPUTRI
NIM. G74215058**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Dwi Ayu Saputri

Nim : G74215058

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Non Muslim Bertransaksi di Bank
Muamalat KC Surabaya-Sungkono.

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 14 Januari 2019

Saya yang menyatakan,



Dwi Ayu Saputri

NIM. G74215058

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ayu Saputri NIM. G74215058 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 14 Januari 2019

Pembimbing,



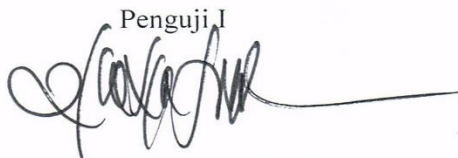
Dr.H.Hammis Syafaq,M.Fil.I
NIP. 197510162002121001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ayu Saputri NIM. G74215058 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, tanggal 29 Januari 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu Ekonomi Syariah.

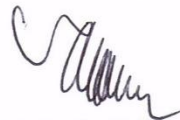
Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



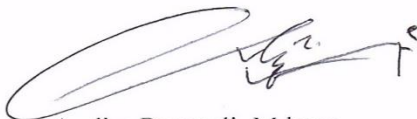
Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I
NIP. 1975101620022121001

Penguji II



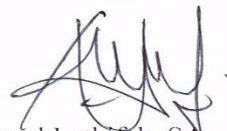
Dr. M. Lathoif Ghozali, Lc. M.Ag
NIP. 197511032005011005

Penguji III



Andhy Permadi, M.kom
NIP. 198110142014031002

Penguji IV



Nurul Lathifah, S.A., M.A
NIP. 198905282018012001

Surabaya, 31 Januari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan.



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI AYU SAPUTRI
NIM : G74215058
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : DWIAYUSAPUTRI38@GMAIL.COM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NON MUSLIM BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT

KC SURABAYA-SUNGKONO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 Februari 2019

Penulis


(Dwi Ayu Saputri)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Non Muslim Bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono”** ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui trend peningkatan jumlah nasabah non muslim di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dan analisisnya mengenai faktor-faktor apa saja yang membuat non muslim tertarik bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara dengan *operation manager* Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono mengenai jumlah nasabah non muslim Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Serta dari hasil wawancara terhadap petugas *teller, customer service, marketing*, dan juga kepada sebanyak tujuh nasabah non muslim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah nasabah non muslim pada Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono terus meningkat pada tiga tahun terakhir ini. Peningkatannya berkisar 0,25% hingga 0,26% pada setiap tahunnya. Terdapat tiga alasan utama nasabah non muslim melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, diantaranya adalah pelayanan. Para karyawan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono yang selalu tersenyum ramah serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik dan mudah dipahami. Tidak hanya itu, alasan utama non muslim melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono juga dikarenakan harga yang ditawarkan dan juga keunggulan produk yang diberikan begitu memuaskan nasabah non muslim.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diulas diatas, adapun saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda, yaitu metode kuantitatif dengan faktor yang sama dengan penelitian ini, agar semakin memperkuat penelitian.

Kata Kunci : Bank Syariah, Transaksi, Non Muslim

DAFTAR ISI

		Halaman
SAMPUL DALAM.....		i
PERNYATAAN KEASLIAN.....		ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....		iii
PENGESAHAN.....		iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....		v
ABSTRAK.....		vi
KATA PENGANTAR.....		vii
DAFTAR ISI.....		ix
DAFTAR TABEL.....		xii
DAFTAR GAMBAR.....		xiii
DAFTAR TRANSLITERASI.....		xiv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang Masalah.....		1
B. Identifikasi Masalah.....		12
C. Rumusan Masalah.....		13
D. Kajian Pustaka.....		13
E. Tujuan Penelitian.....		18
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....		19
G. Definisi Operasional.....		19
H. Metode Penelitian.....		22
I. Sistematika Pembahasan.....		27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era milenial saat ini perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri semakin berkembang begitu pesat seakan-akan tidak pernah berhenti karena terus berputarnya zaman. Demikian pula dengan perkembangan industri perbankan khususnya perbankan syariah. Seiring dengan pergantian zaman dan adanya kebutuhan dengan masukan-masukan dari masyarakat yang luas, perbankan syariah mengalami kemajuan dan perkembangan yang begitu signifikan.

Perbankan syariah pertama kali muncul di negara Mesir dengan nama *Mith Ghamr*. Pemimpin perintis usaha ini bernama Ahmad El Najjar, mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis *Profit Sharing* (bagi hasil) di kota *Mith Ghamr* pada tahun 1963. Dikarenakan adanya gejolak politik pada saat itu, operasional *Mith Ghamr* hanya bertahan hingga tahun 1967, dan saat itu sudah berdiri 9 bank dengan konsep serupa di Mesir.¹

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI dan menjadi bank syariah pertama di Indonesia. Pada tanggal 1 November 1991 akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani. Dan ketika waktu

¹ Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar*, (Jakarta:GP Press,2014), hal 90.

Undang-Undang tersebut juga menetapkan bahwa perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*. Yang dimaksud dengan *dual banking system* adalah dimana bank konvensional diperbolehkan untuk membuka unit usaha syariah (UUS), sehingga perbankan konvensional yang selama ini menerapkan sistem bunga, berjalan berdampingan dengan perbankan syariah yang menerapkan sistem bagi hasil atau "*profit sharing*". Secara rinci perkembangan jumlah bank syariah sampai Juli 2018, sebagai berikut:²

² Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Perbankan Syariah Juli 2018”, www.ojk.go.id, hal 5, diakses pada tanggal 23 September 2018.

Tabel 3. Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS Juli 2018 (Individual Sharia Banking Network)					
Kelompok Bank	KPO/KC	KCP/UPS	KK	Group of Banks	
	HOO/BO	SBO/SSU	CO		
Bank Umum Syariah	467	1.177	186	Sharia Commercial Bank	
1 PT. Bank Aceh Syariah	26	88	24	1 PT. Bank Aceh Syariah	
2 PT. Bank Muamalat Indonesia	83	152	57	2 PT. Bank Muamalat Indonesia	
3 PT. Bank Victoria Syariah	9	5	3	3 PT. Bank Victoria Syariah	
4 PT. Bank BRISyariah	52	206	12	4 PT. Bank BRISyariah	
5 PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	1	5 PT. Bank Jabar Banten Syariah	
6 PT. Bank BNI Syariah	68	183	17	6 PT. Bank BNI Syariah	
7 PT. Bank Syariah Mandiri	130	432	54	7 PT. Bank Syariah Mandiri	
8 PT. Bank Mega Syariah	25	32	6	8 PT. Bank Mega Syariah	
9 PT. Bank Panin Dubai Syariah	17	3	9	9 PT. Bank Panin Dubai Syariah	
10 PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	10 PT. Bank Syariah Bukopin	
11 PT. BCA Syariah	11	12	11	11 PT. BCA Syariah	
12 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	12	12 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	
13 PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	13	13 PT. Maybank Syariah Indonesia	
Unit Usaha Syariah	150	146	53	Sharia Business Unit	
14 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	9	1	14	14 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	
15 PT Bank Permata, Tbk	11	2	15	15 PT Bank Permata, Tbk	
16 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	10	-	16	16 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	
17 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	15	-	17	17 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	
18 PT Bank OCBC NISP, Tbk	9	-	18	18 PT Bank OCBC NISP, Tbk	
19 PT Bank Sinarmas	34	2	19	19 PT Bank Sinarmas	
20 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	22	40	20	20 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	
21 PT BPD DKI	3	12	21	21 PT BPD DKI	
22 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	1	4	22	22 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	
23 PT BPD Jawa Tengah	4	11	23	23 PT BPD Jawa Tengah	
24 PT BPD Jawa Timur, Tbk	7	9	24	24 PT BPD Jawa Timur, Tbk	
25 PT BPD Sumatera Utara	5	17	25	25 PT BPD Sumatera Utara	
26 PT BPD Jambi	1	1	26	26 PT BPD Jambi	
27 PT BPD Sumatera Barat	3	6	27	27 PT BPD Sumatera Barat	
28 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	2	4	28	28 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	
29 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	3	2	29	29 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	
30 PT BPD Kalimantan Selatan	2	9	30	30 PT BPD Kalimantan Selatan	
31 PT BPD Kalimantan Barat	1	4	31	31 PT BPD Kalimantan Barat	
32 PT BPD Kalimantan Timur	2	15	32	32 PT BPD Kalimantan Timur	
33 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	4	-	33	33 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	
34 PT BPD Nusa Tenggara Barat	2	7	34	34 PT BPD Nusa Tenggara Barat	
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	102	-	196	Sharia Rural Bank	
TOTAL	719	1.323	435	TOTAL	
Keterangan:			Note:		
- KP = Kantor Pusat			- HO = Head Office		
- UUS = Unit Usaha Syariah			- IBU = Islamic Banking Unit		
- KPO = Kantor Pusat Operasional			- HOO = Head Operational Office		
- KC = Kantor Cabang			- BO = Branch Office		
- KCP/UPS = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah			- SBO/SSU = Sub Branch Office/Syaria Services Unit		
- KK = Kantor Kas			- CO = Cash Office		
- Tidak termasuk Layanan Syariah			- Not Include Office Channeling		

Gambar 1.1

Statistik Perbankan Syariah Juli 2018

Berdasarkan tabel diatas yang diperoleh dari data OJK yang berjudul Statistik Perbankan Syariah Juli 2018 dapat terlihat bahwa perkembangan bank syariah tidak hanya terlihat dari sisi bertambahnya kuantitasnya saja, akan tetapi juga dari sistem dan layanan yang diberikan kepada nasabah. Jika sebelumnya pada bank umum syariah maupun unit syariah hanya boleh melayani calon nasabah di kantor cabang syariah atau kantor cabang pembantu, sejak adanya *office-channeling* yang didasari oleh peraturan BI Nomor 8/3/PBI/2006 dan berlaku efektif pada bulan Mei 2007 pelayanan jasa *financing*, seperti pembukuan rekening, setor, transfer, kliring, dan tarik tunai bisa dilakukan di

Salah satu perbedaan bank syariah dengan bank konvensional adalah bank syariah melakukan segala usahanya, aktifitasnya, maupun transaksinya berdasarkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu agar tidak ada yang keluar atau menyimpang dari prinsip syariat Islam dalam menjalankan segala kegiatan atau aktifitasnya, perbankan memerlukan suatu

⁴ Ibid.

Perbedaan yang paling mendasar lainnya antara bank konvensional dengan bank syariah adalah memberikan layanan bebas riba kepada nasabahnya. Sebagaimana kita ketahui bahwa agama Islam sangat melarang ummatnya untuk menarik ataupun membayar bunga (riba). Secara teknis riba adalah tambahan jumlah pada pokok pinjaman sesuai dengan jangka waktu peminjaman dan jumlah pinjamannya. Terdapat beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat masalah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik itu dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah Islam.⁶ Lahirnya fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) tentang pelarangan bunga bank diharap dapat memberi motivasi terhadap perkembangan bank syariah di Indonesia.

Larangan riba telah dijelaskan dalam Al-Quran dan hadist, salah satu diantaranya terdapat dalam QS. An-Nissa: 160-161

⁶ Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar*, (Jakarta:GP Press,2014), hal 54.

فَظَلَمَ مِنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتِ أُحِلَّتْ لَهُمْ وَبِصَدِّهِمْ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا (160) وَأَخَذْنَاهُمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَجْلَيْهِمْ

أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

“Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haramkan atas mereka (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah, (160) dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah diharamkan daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih (161)”⁷.

Rasulullah juga melarang riba dan segala aktivitas yang berkaitan.:

Dari Jubair ra, Rasulullah saw mencela penerima dan pembayar bunga, orang yang mencatat begitu pula yang menyaksikan dimaksud. Beliau bersabda; “Mereka semua sama-sama berada dalam dosa” (HR. Muslim, Tirmizi dan Ahmad)

Menurut tulisan Fithri Tyas Hapsari & Irfan Syauqi Beik dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di DKI Jakarta” menuliskan bahwa tidak hanya umat muslim saja yang mempunyai larangan riba, akan tetapi pada kalangan non muslim juga memiliki larangan riba. Sejak awal sejarah kristen, membebani bunga merupakan hal yang dikutuk. Hingga pada akhir abad ke 13 pengaruh sekuler mulai meningkat akibat dari praktek pembebanan bunga yang mendapatkan toleransi walaupun tetap dilarang oleh

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Surabaya:CV.Pustaka Harapan Agung, 2006), 136.

Tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa bank syariah hadir hanya untuk masyarakat kalangan muslim saja, dan “tertutup” untuk kalangan non muslim. Kepala Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sondang Martha Samosir mengatakan bahwa, saat ini di Indonesia bank syariah tidak hanya dilirik oleh masyarakat yang muslim saja, akan tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai melirik bank syariah. Ini ditunjukkan oleh banyaknya bank-bank syariah yang sudah memiliki nasabah non muslim. Pada prinsipnya keberadaan bank syariah bukan hanya untuk masyarakat yang beragama Islam saja, namun untuk siapa saja yang ingin menggunakannya. Produk syariah juga tidak terbatas hanya diminati oleh warga beragama muslim. Selama ini, masyarakat memandang produk perbankan syariah hanya untuk yang beragama muslim. Padahal pada faktanya justru yang non muslim juga banyak memakai produk syariah.⁹

⁹ Kompas.com. "OJK:Banyak Warga Non Muslim Juga Minati Produk Syariah", *Kompas.com*, www.kompas.com (5 oktober 2017) diakses pada tanggal 29 September 201

¹⁰ BI dan UNIBRAW, “Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah Studi pada Wilayah Propinsi Jawa Tengah”, (Tahun 2000), hal 11-12.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis sajikan adalah sebagai berikut:

- ## D. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah deskripsi yang ringkas dan singkat tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan diseputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.¹³

Demikian pula dengan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Non Muslim Bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono.

[illegible]

- [illegible]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Iip Nurhipnudin dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim Pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Dharma Yogyakarta)” ini bertujuan untuk menganalisis minat bertransaksi mahasiswa non muslim universitas sanata dharma Yogyakarta di perbankan Syariah baik secara parsial maupun simultan. Peneliti menyimpulkan bahwa Pengetahuan produk, dan promosi perbankan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi mahasiswa non muslim Universitas Sanata Dharma.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Fadhilah dalam skripsinya yang berjudul “Fakor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Kantor Cabang BCA Syariah Yogyakarta”. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor lokasi, pelayanan, reputasi, pofit and loss sharing (bagi hasil), dan promosi terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di KC BCA Syariah Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan, dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim menjadi

- [illegible]

- [digilib.uinsby.ac.id](#)

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui trend peningkatan jumlah nasabah non muslim di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang membuat non muslim tertarik bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ekonomi syariah terutama pada bidang perbankan syariah. Sekaligus sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di perkuliahan dalam praktek pada lapangan.

2. kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono ataupun perbankan Syariah yang lainnya sebagai masukan atau memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadikan non muslim bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya Sungkono, sehingga dapat menyelaraskan dengan kebutuhan nasabah non muslim.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional atau sering dinamakan juga sebagai operasionalisasi variabel adalah kegiatan atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi atau ketidakjelasan konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur.¹⁴ Berikut adalah definisi operasional dari penelitian ini:

¹⁴ Zulganef, *Metode Penelitian Sosial & Bisnis* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2008), hal 84-85.

¹⁷ Thamrin Abdullah, “Manajemen Pemasaran” (Jakarta:Rajawali Pers,2016) hal 15.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

²³Mushlihah Al-Hafizh, “Pengertian Non-Muslim Dalam Ilmu Fikih”, www.referensimakalah.com/2012/09/pengertian-non-muslim-dalam-ilmu-fikih.html, Diakses pada tanggal 08 Oktober 2018.

orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁴ Berikut adalah metode penelitian yang akan digunakan:

1. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan adalah data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Data tersebut adalah data yang berupa jumlah nasabah Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *Operation Manager* Bank Muamalat KC Surabaya Sungkono. Dan juga data yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi. Penelitian dilakukan mulai tanggal 15 Oktober 2018 – 29 November 2018.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data itu dihasilkan.²⁵ Sumber data primer pada penelitian ini akan diperoleh dari nasabah non muslim yang berjumlah tujuh orang yang namanya tidak boleh disebutkan yaitu, Ibu A, Ibu B, Ibu C, Ibu D, Ibu E, Bapak F, dan Bapak G. *customer service*, Ibu Angel. *teller*, Ibu Ratu. *marketing*, Bapak Hendri. serta *operation manager*, Bapak Tisna.

²⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (PT Remaja Rosdakarya:Bandung, 2009), hal 4.

²⁵Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta:Fajar Interpratama Mandiri, 2013), hal 129.

c. *Analyzing*

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini diuraikan oleh peneliti pada bab IV untuk melihat variasi faktor-faktor non muslim bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono.

FAKTOR-FAKTOR NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH

1. Pengertian Bank Syariah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 2, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 7, yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya

28

Menurut M. Amin Aziz pengertian bank syariah (bank berdasarkan syariah Islam) adalah lembaga perbankan yang sistem dan operasinya berdasarkan syariah Islam. Itu berarti operasi perbankan mengikuti tata cara berusaha maupun perjanjian berusaha berdasarkan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah Muhammad, dan bukan tata cara dan perjanjian berusaha yang tidak sesuai dengan ketentuan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah Muhammad. Dalam operasinya bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan syariah Islam, dan tidak menggunakan bunga.³¹

2. Prinsip Dasar Bank Syariah

³¹ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta:Sinar Grafika,2012), hal 34-35.

a. Prinsip Keadilan

b. Prinsip Kesederajatan

c. Pinsip Ketentruman

³² Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta:Sinar Grafika,2012), hal 35-36.

b. Meningkatnya partisipasi masyarakat pada proses pembangunan, terutama pada bidang ekonomi, karena masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan baik dengan bank syariah, hal ini terjadi karena disamping masih banyaknya orang Islam yang mempunyai pandangan bahwa bunga bank itu sama saja dengan riba yang diharamkan dalam Islam, juga banyak di antara masyarakat kecil yang masih belum mengenal dan terbiasa dengan cara kerja bank syariah.

Pada beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki beberapa persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti FC KTP, FC NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya.³⁵ Akan tetapi juga terdapat banyak

[illegible]

5. Daya Tarik Bank Syariah

a. Berpihak Pada Nasabah

³⁷ Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah: Sebuah Pengantar* (Jakarta:GP Press Group,2014), hal 160-164.

b. Kebersamaan

c. Tahan Menghadapi Gejolak Moneter

[illegible]

e. Menekan Inflasi

Ekonomi Islam sangat membenci inflasi, oleh karena itu Islam mengajarkan sistem ekonomi yang berupaya untuk mencegah inflasi melalui penerapan sistem bagi hasil, maka *cost of inflation* yang ditimbulkan oleh perbankan yang menganut sistem bunga, dihapuskan. Dengan demikian, bank syariah akan menjadi pendukung kebijakan moneter yang handal.

Selama ini banyak bank-bank konvensional yang berpihak pada pengusaha besar (konglomerat). Pengusaha kecil apalagi pengusaha yang sangat kecil, tidak mempunyai akses kepada lembaga perbankan. Ratusan triliyun dihabiskan untuk BLBI yang bermasalah. Dan semua itu disebabkan oleh ulah para konglomerat. Dana masyarakat mereka

k. Pinjaman Lunak

Melalui produk pembiayaan kebajikan atau pinjaman lunak tanpa bagi hasil yang disebut produk *al-qardhul hasan*. Dana fasilitas ini diperoleh dari hasil pengumpulan zakat, infaq, dan sedekah baik itu dari para amil zakat yang masih mengendap di bank maupun dari lembaga amil zakat, seperti *Baitul Maal Muamalat* dan BAZIZ.

Dengan adanya sistem bagi hasil dalam menyimpan dana, telah tersedia peringatan sejak awal tentang kondisi dan keadaan bank tersebut, yang bisa diketahui sewaktu-waktu dari naik dan turunnya jumlah bagi hasil yang diterima pada setiap bulannya. Hal ini harus diketahui secara transparan. Transparan ini terlihat pada UU.No.10/1998 dimana kerahasiaan bank tidak termasuk dari aspek pembiayaan. Artinya, nasabah penabung berhak mengetahui kemana dana simpanan digunakan dan siapa yang menerima pembiayaan itu, dan berapa keuntungan yang diperoleh bank setiap bulan. Dengan demikian bank syariah tidak dapat sekedar menyalurkan uang. Bank syariah harus terus

Secara kronologis regulasi bank syariah dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. UU No. 72 Tahun 1992 tentang Perbankan Syariah menetapkan bahwa perbankan syariah di Indonesia menganut *Dual Banking System*.
2. UU No. 10 Tahun 1998 yang merupakan penyempurnaan dari UU di atas, yang peraturan pelaksanaannya dituangkan dalam Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia dan dikuatkan dalam bentuk peraturan Bank Indonesia. Penggunaan istilah bank syariah sudah tegas disebutkan “Bank Berdasarkan Prinsip Syariah” dan pada pasal 1 butir 13 disebutkan berlakunya hukum Islam sebagai dasar transaksi di perbankan Syariah.
3. Teknis operasional produk dan transaksi syariah yang digunakan pada bank syariah diatur oleh Fatwa DSN MUI.
4. Eksistensi Bank Syariah diperkuat dengan adanya UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang memungkinkan kebijakan berdasarkan prinsip Syariah.
5. UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

[illegible]

Tidak hanya itu, dengan semakin jelasnya payung bank syariah di Indonesia telah mendorong peran perbankan dalam menggerakkan sektor riil dan membatasi spekulasi, memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga dan terciptanya *Dual Banking System* secara sehat di atas nilai-nilai moral Islam.⁴⁰

Semenjak didirikannya Bank Muamalat Indonesia, pertumbuhan bank syariah di Indonesia mulai bertambah banyak. Jika pada tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi dua puluh unit, yaitu 3 Bank umum syariah dan 17 unit syariah. Sementara itu, jumlah BPRS hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.⁴¹ Sementara pada Februari 2018 tercatat terdapat 13 Bank Umum Syariah dan 21 Unit Usaha Syariah.⁴²

⁴¹ Ibid., hal 50.

[illegible]

- #### 4. Obyek Transaksi pada Bank Syariah

Menurut pendapat Zuhaily obyek kuantitatif sebagai berikut, yaitu :⁴⁶

- Tidak diperbolehkan melakukan transaksi terhadap obyek yang tidak jelas dan tidak ada wujudnya diwaktu akad, karena hal ini akan menimbulkan masalah pada saat serah terima.

dengan barang yang masih belum berada dalam genggamannya.

- c. Obyek transaksi bisa diserahkan-terimakan saat terjadinya akad atau dimungkinkan pada kemudian hari. Walaupun barang tersebut ada dan memiliki akad, namun tidak bisa diserahkan-terimakan, maka akad itu akan batal.
- d. Adanya kejelasan tentang obyek transaksi, dalam artian barang tersebut diketahui secara detail dan rinci oleh kedua belah pihak, hal ini untuk menghindari terjadinya perselisihan dikemudian hari. Obyek transaksi tidak bersifat tidak diketahui (*majhul*) dan mengandung unsur *gharar*.
- e. Obyek transaksi harus suci, tidak terkena najis dan bukan barang yang mengandung unsur najis, syarat ini diajukan oleh ulama selain mazhab Hanafiyah.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah

1. Produkt

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik itu dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun kebutuhan jasmani. Untuk memenuhi

Menurut Philip Kotler Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan seseorang. Ia meliputi benda fisik, jasa orang, tempat, organisasi ataupun gagasan.⁴⁸

Terdapat banyak keuntungan ataupun manfaat yang dapat dipetik dengan adanya produk plus, misalnya:⁴⁹

- a. Untuk meningkatkan penjualan. Dalam hal ini produk yang memiliki nilai lebih akan menjadi perbincangan dari mulut ke mulut antar nasabah. Setiap kelebihan produk tersebut akan dibandingkan dengan produk pesaing, sehingga berpotensi untuk menarik nasabah lain atau

⁴⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta:Kencana,2010), hal 124.

- b. Menimbulkan rasa bangga bagi nasabahnya. Hal itu disebabkan produk yang dijual memiliki keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan produk pesaing, misalnya dalam hal fasilitas tabungan yang diberikan dengan multifungsi. Artinya, apa yang dapat diberikan bank kita belum dapat dipenuhi pesaing.
- c. Menimbulkan kepercayaan. Dalam hal ini akan memberikan keyakinan kepada nasabah akan kesenangannya terhadap fasilitas yang diberikan, sehingga nasabah semakin percaya pada produk yang telah membelinya.
- d. Menimbulkan kepuasan. Pada akhirnya nasabah akan mendapatkan kepuasan dari jasa yang dijual sehingga kecil kemungkinannya untuk pindah pada produk lain, atau bahkan kemungkinan akan menambah konsumsinya.

Harga adalah salah satu kunci alat pemasaran yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan pemasarannya. Harga merupakan sesuatu yang begitu kuat pengaruhnya dan seringkali merupakan faktor utama dalam pengambilan keputusan pembeli.⁵⁰

[illegible]

Dalam penentuan, baik itu untuk harga jual atau harga beli pihak bank harus berhati-hati. Kesalahan dalam menentukan harga akan berakibat fatal. Dalam menetapkan harga harus dipertimbangkan berbagai hal, misalnya tujuan penentuan harga tersebut, hal ini disebabkan dengan diketahuinya tujuan penentuan harga tersebut menjadi mudah. Penentuan harga oleh suatu bank dimaksudkan dengan berbagai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penentuan harga secara umum adalah sebagai berikut:

Dalam kondisi tertentu, terutama dalam kondisi persaingan yang tinggi, bank dapat menentukan harga semurah mungkin dengan maksud produk atau jasa yang ditawarkan laku di pasaran.

Tujuan harga ini dengan mengharapkan penjualan yang meningkat sehingga laba dapat ditingkatkan. Penentuan harga biasanya bisa dilakukan dengan harga yang murah atau tinggi.

[illegible]

prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula dengan sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.⁵³

Penentuan lokasi bank tidak dapat dilakukan secara sembarangan, akan tetapi harus mempertimbangkan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank. Dan berikut adalah cara penentuan lokasi bank :

- a. Dekat dengan kawasan industri atau pabrik
- b. Dekat dengan perkantoran
- c. Dekat dengan pasar
- d. Dekat dengan perumahan atau masyarakat
- e. Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi

Dalam memilih lokasi tergantung dari keperluan lokasi tersebut. terdapat paling tidak enam lokasi yang dipertimbangkan sesuai keperluan perusahaan, yaitu :

- Lokasi untuk kantor wilayah
- Lokasi kantor wilayah
- Lokasi untuk kantor cabang utama

⁵³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Rajawali Pers, 2004), hal 239.

Secara garis besar terdapat empat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh perbankan adalah sebagai berikut:

- a. Periklanan (*Advertising*), merupakan promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam spanduk, brosur, *Billboard*, koran, majalah, televisi, atau radio.
- b. Promosi penjualan (*Sales promotion*), merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melalui potongan harga atau hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang atau produk-produk tertentu pula.
- c. Publisitas (*Publicity*), merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra bank di depan para calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan *sponsorship* terhadap suatu kegiatan amal sosial ataupun olahraga.
- d. Penjualan pribadi (*Personal selling*), merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan bank dalam melayani dan ikut serta dalam memengaruhi nasabah.

Pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan/nasabah

Kita telah mengetahui bahwa dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa harus melanggar etika dan mengorbankan harga dirinya. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket/etika, sehingga kedua belah pihak baik itu tamu ataupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut;⁵⁷

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, siang, atau sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan assalamualaikum.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.

⁵⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta:Kencana, 2010), hal 176-177.

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara baik. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana itulah yang akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

kenyamanan nasabah juga sangat tergantung pada petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu,

petugas harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik lagi. Demikian juga cara kerja harus cekatan dan cepat. Oleh karena itu, sebelum menjadi petugas harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, petugas harus mampu melayani dari awal hingga tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka petugas yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap nasabahnya. Petugas pun mampu dengan cepat memahami apa yang diinginkan oleh nasabah. Artinya, petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun itu. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi petugas layanan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena fungsi petugas layanan selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas perlu didikan khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas yang lamban akan membuat nasabah jengkel dan akan lari. Usahakan untuk mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu

pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Hingga saat

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.¹

Bank Muamalat memiliki visi yaitu Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional. Agar visi tersebut tercapai Bank Muamalat memiliki misi, yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta

¹ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, Diakses Pada Tanggal 11 Agustus 2018.

1. President Director

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan yang disusun Direksi dan diketahui Dewan Komisaris
- b. Bertanggung jawab terhadap pemasaran produk, pengelolaan keuangan dalam hal penghimpunan dan pelepasan dana.
- c. Berwenang mendatangi Cek dan Bilyet Giro, Bilyet Deposito Perjanjian Pembiayaan, dengan Pihak ke Tiga (Bank Kresitur) Berdasarkan ketetapan Dewan Komisaris.
- d. Berwenang melakukan *survey* calon debitur dan memutus pembiayaan sesuai wewenang komite pembiyaan yang ditetapkan dewan Komesaris.
- e. Berwenang menandatangani perjanjian pembiayaan debitur dengan berdasarkan pada keputusan Persetujuan dari Komite Pembiayaan.
- f. Berwenang menandatangani dokumen pembukaan dan laporan keuangan bank ke Bank Indonesia dan Instasi lain terkait.
- g. Bertanggung jawab terhadap perekrutan, pengembanaan dan peningkatan kemampuan kerja (kompensasi), kesejahteraan, dan pemberhentian SDM Bank.
- h. Berwenang untuk mengajukan hapus buku dan hapus tagih debitur bermasalah dengan persetujuandari Rapat Umum Pemegang Salam (RUPS)
- i. Bertanggung jawab atas hasil oprasional perusahaan dengan persetujuan RUPS.

- j. Berwenang membeli dan menjual aktiva tetap milik perusahaan
- k. Mengusulkan kepada dewan komesaris hal-hal yang dipandang baik untuk kelancaran operasional perusahaan.

2. Operation Director

- a. Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
- b. Membuat standar perusahaan mengenai semua operasional, produksi, proyek, dan kualitas hasil produksi.
- c. Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut.
- d. Membantu tugas-tugas direktur utama.
- e. Mengecek dan mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.
- f. Merencanakan, menentukan, mengawasi, mengambil keputusan, dan mengkoordinasi dalam hal keuangan untuk kepatuhan operasional perusahaan.
- g. Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan.
- h. Bertanggung jawab pada pengembangan kualitas produk maupun karyawan.
- i. Membuat laporan kegiatan untuk diberikan kepada direktur utama
- j. Bertanggung jawab pada proses operasional, produksi, proyek dan hasil produksi.

4. Branch Operation & Sales Manager

- a. Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM appearance* kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *mobile branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman, dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.
- b. Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan anti pencucian uang (APU-PPT) sebagai *customer identification officer* sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.
- c. Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.

6. Back Office

- a. Membuat proofsheet bulanan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch*.
- b. Mengelola transaksi Standing Instruction (SI) termasuk di dalamnya mengadministrasikan dokumen secara rapi dan sekuensial serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen pendukung berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku..
- c. Mengelola dan mengadministrasikan stok buku cek/BG.

a. Me

- a. Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada Nasabah dengan baik dan benar.
- b. Memastikan seluruh hak dan kewajiban Nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh Nasabah dengan baik dan benar.
- c. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukaan rekening oleh Nasabah secara efektif dan efisien.

- a. Menjaga keamanan dilingkungan Bank Muamalat Indonesia KC Surabaya-Sungkono.
- b. Melindungi fasilitas yang ada di Bank Muamalat Indonesia KC Surabaya-Sungkono.
- c. Memberi informasi kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Surabaya-Sungkono.

[illegible]

- c. Menyediakan minum untuk tamu dan semua karyawan kantor.

11. *Driver*

- Mengantarkan karyawan yang ingin bepergian dengan nasabah.
- Menjaga mobil yang menjadi tanggung jawabnya.

C. Produk dan Aplikasi Akad

Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki beberapa produk *Funding* dan *Lending*, yaitu :¹

1. Produk *Funding*

a. Tabungan

1) Tabungan Haji dan Umroh

Produk ini dikhususkan bagi nasabah yang ingin menabung untuk melakukan ibadah Haji atau Umroh. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *Wadi'ah*

2) Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Akad yang digunakan pada

¹ Angel, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 21 Agustus 2018.

Produk ini ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Produk Tabungan Muamalat Dollar ini diperuntukkan kepada perorangan dengan usia 18 tahun keatas dan Institusi yang memiliki legalitas badan. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *Wadi'ah*.

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Selain itu Dengan adanya produk TabunganKu, Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *Wadi'ah*.

Tabungan iB Muamalat Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah. Seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *Mudharabah*.

- Berorientasi pada nasabah muslim.
- Menggunakan *brand image* dalam menawarkan produk.
- Memiliki program tabungan khusus masjid.
- Memberikan *sponsorship* untuk program-program masjid.
- Melakukan presentase rutin disekolah-sekolah islami.

[illegible]

- f. Menawarkan *smart payment* pada universitas sehingga mahasiswa dapat memakai kartu tersebut untuk pembelian konsumsi di universitas.
- g. Bekerjasama dengan KEMENAG untuk memegang porsi haji sehingga calon nasabah harus menggunakan rekening bank muamlat untuk pembayaran biaya haji.
- h. Menggencarkan penawaran kartu syar'i gold yang dapat memudahkan transaksi nasabah ketika menjalankan ibadah haji di Mekkah.
- i. Menawarkan *mobile banking* untuk pembayaran biaya asuransi, biaya listik, biaya telepon, dan sebagainya.

F. Operasional Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono

Setiap perusahaan pasti memiliki Standart dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam manajemen ekonomi hal ini biasa di sebut SOP (Standart Operasional Prosedur).

Begitu pula dengan Bank Muamalat, juga memiliki SOP tersendiri Berikut adalah prosedur-prosedur oprasional Bank Muamalat Mayjend Sungkono dalam pelayanan nasabah :⁶

1. Nasabah datang ke bank untuk menjelaskan keperluannya kepada pihak bank (*customer service*).

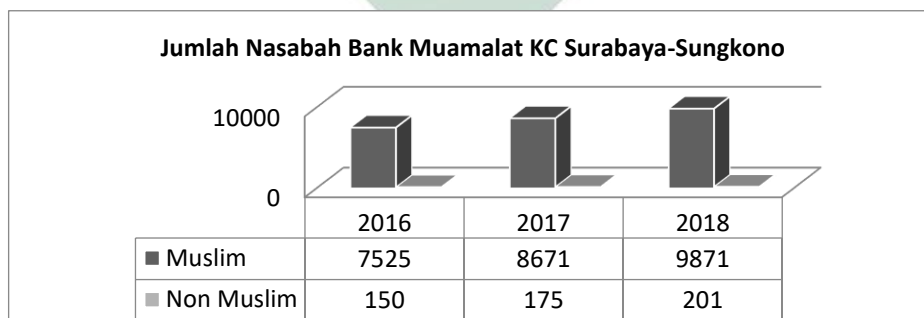
⁶ Fita, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 21 Agustus 2018.

2. Customer Service melayani keperluan nasabah dengan menawarkan beberapa produk (misalnya: tabungan) kepada nasabah.
3. *Customer Service* menjelaskan secara lengkap tentang tabungan beserta akad dan keuntungannya kepada nasabah dan nasabah mengisi formulir pembukaan rekening untuk mulai bertransaksi.
4. *Customer Service* memberikan buku tabungan (baru) dan kartu ATM untuk pembukuan saldo nasabah.
5. Nasabah menyetorkan uang kepada *teller* untuk diproses dan dicetak dibuku tabungan nasabah dan melakukan proses pengambilan pin untuk kartu ATM nasabah.
6. Uang yang telah terkumpul di bank akan dikelola dan disalurkan melalui pembiayaan seperti pembiayaan KPR, multiguna, *back to back*, dan modal kerja.
7. Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan ke bank, akan di pertemuan dengan marketing sehingga marketing akan menjelaskan lebih lengkap terkait produk, akad, margin, plafon, dan syarat pengajuan pembiayaan.
8. Nasabah menyerahkan kelengkapan data pengajuan pembiayaan kepada marketing dan selanjutnya marketing menyerahkan data nasabah kepada RFC (Retail Financing Center) untuk diproses apakah nasabah tersebut layak untuk mendapatkan pembiayaan atau tidak.
9. Adanya margin yang didapatkan dari pembiayaan dan keuntungan lain seperti: biaya ATM, Kliring, dan sebagainya akan dibagikan kepada nasabah yang

- b. Jika nasabah terlihat kebingungan, *security* menawarkan bantuan kepada nasabah atau menanyakan tujuan nasabah dapat melanjutkan dengan menanyakan : “Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?” atau “Mau ke bagian apa Bapak/Ibu?”.

H. Jumlah Nasabah Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono

Selama berdirinya Bank Muamalat Kc Surabaya-Sungkono pada tahun 2008 dan mulai aktif pada tahun 2009, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono telah memiliki nasabah sejumlah 10.072 orang pada tahun 2018, dengan presentase jumlah nasabah non muslim perorangan sejumlah 2% dari total nasabah. Pada 3 tahun terakhir ini jumlah nasabah Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono terus meningkat, baik pada nasabah muslim maupun nasabah non muslim. Dan berikut adalah grafik peningkatan jumlah nasabah muslim dan non muslim pada Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono.⁸



Gambar 3.2

Jumlah Nasabah Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono

⁸ Sutisna, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 16 Oktober 2018.

BAB IV

Sungkono

Banyak juga orang mengira jika bank syariah hanya dikhususkan untuk kalangan muslim saja, akan tetapi itu tidaklah benar. Pada kenyataannya terdapat nasabah non muslim yang bertransaksi atau disebut dengan nasabah di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Hal tersebut cukup membuktikan jika tidak hanya kalangan muslim saja yang boleh menjadi nasabah atau boleh bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, akan tetapi kalangan non muslim

Tidak jarang dijumpai non muslim yang datang ke bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono setiap harinya. Itu artinya selain diminati oleh kalangan muslim, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono juga diminati oleh kalangan non muslim. Hal tersebut dibenarkan oleh petugas *customer service* dan *teller*, dimana para petugas tersebut juga tidak jarang melayani nasabah non muslim.¹

Tidak hanya itu, dari hasil wawancara dengan *operation manager* Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono menyatakan memang nasabah non muslim cukup banyak untuk ukuran bank syariah, yaitu sekitar 2% dari total nasabahnya.²

² Sutisna, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 16 Oktober 2018.

No	Nama	Usia	Pekerjaan
1	Ibu A	52 Tahun	Karyawan Perusahaan
2	Ibu B	27 Tahun	Marketing Perusahaan
3	Ibu C	62 Tahun	Ibu Rumah Tangga
4	Ibu D	29 Tahun	Pengusaha Toko
5	Ibu E	39 Tahun	Pegawai Bank
6	Bapak F	50 Tahun	Pengusaha Toko
7	Bapak G	52 Tahun	Pengusaha Properti

Pertama, untuk faktor produk, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memang memiliki bermacam-macam jenis produk atau produk yang bervariasi. Ini dibuktikan dari hasil data penelitian pada bab sebelumnya pada poin produk

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu responden bernama Bapak F, bapak tersebut berusia 50 tahun bekerja sebagai wiraswasta dan beragama Kristen. Bapak tersebut baru melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono pada tahun 2017 lalu. ketika peneliti menanyakan “apakah menurut bapak Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki produk yang bervariasi ?” lalu sontak bapak tersebut menjawab “iya mbak benar itu, karena disini saya juga pakai dua produk, deposito sama tabungan prioritas”³

Kedua, adalah faktor harga, bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono terbukti juga memiliki harga yang murah dibandingkan dengan bank-bank yang lain menurut nasabah non muslim. Ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan ketujuh nasabah non muslim. Ketika peneliti menanyakan alasan mengapa responden memilih Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono untuk melakukan transaksi, empat dari tujuh responden menjawab karena harga atau biaya administrasinya murah.

Contohnya ketika peneliti melakukan wawancara dengan salah satu responden, yaitu Ibu B, ibu tersebut berusia 27 tahun bekerja sebagai marketing

[illegible]

Keempat, adalah promosi, dalam hal ini promosi yang dilakukan oleh bank muamalat belum cukup gencar, ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan ketujuh responden, dimana hanya satu responden yang mengetahui produk-produk Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari internet dan enam responden lainnya tidak pernah mengetahui promosi yang dilakukan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono melalui berbagai media, baik itu dari media informasi secara audio, visual, maupun audio visual. Bahkan mengetahui informasi dari teman dan keberadaannya. Hal tersebut dibenarkan oleh satu satu petugas *customer service* dimana dari brosurnya saja masih desain lama dan tidak ada pembaruan brosur.

Dua dari tujuh nasabah mengetahui produk-produk Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari teman-temannya. Contohnya seperti Ibu E, ibu tersebut berusia 39 tahun, berprofesi sebagai pegawai bank, dan beragama Kristen. Ibu

[illegible]

Hal tersebut juga dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah non muslim di Bank Muamalat KC Surabaya-Sugkono tiga tahun terakhir ini. Dan berikut adalah grafik peningkatan jumlah nasabah non muslim yang didapat dari hasil wawancara dengan *operation manager* Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono ;⁸

[illegible]

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan ketujuh responden, terdapat variasi informasi atau jawaban yang didapat mengenai alasan responden bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Perbedaan alasan atau bervariasinya alasan ketujuh responden tersebut juga berdasarkan dengan latar belakang pekerjaan responden tersebut.

1. Produkt

[illegible]

¹⁰ Bapak G, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 26 November 2018.

terbang, beliau selalu mendapatkan fasilitas *lounge* gratis pada salah satu maskapai penerbangan.¹¹

2. Harga

Untuk faktor harga, dari hasil wawancara dengan ketujuh responden, seluruh responden mengatakan jika harga yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memanglah murah. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan Ibu A. Pekerjaan beliau adalah karyawan perusahaan. Ibu A sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 8 tahun. Yang membuat beliau melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dikarenakan harga yang diberikan cukup murah, beliau sering melakukan transaksi berupa RTGS (*Real Time Gross System*) yaitu transfer pada bank lain diatas 100 juta. Dan biaya administrasi yang diberikan pun juga cukup murah. Itulah alasan utama Ibu A melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono.¹²

Tidak hanya Ibu A, juga terdapat Ibu B yang mengatakan alasan utamanya melakukan transaksi di Bank Muamalat Kc Surabaya-Sungkono karena biaya administrasinya yang murah. Beliau adalah seorang marketing suatu perusahaan. Beliau baru melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono sekitar 6 bulan yang lalu, lebih tepatnya pada bulan Juni. Produk yang digunakan oleh beliau adalah produk tabungan iB Muamalat. Beliau juga mengatakan jika, selain tidak ada biaya admin pada saat

¹¹ Bapak F, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 22 November 2018.

¹² Ibu A, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 12 November 2018.

pembukaan rekening baru diawal atau tidak adanya administrai bulanan, murah nya biaya administrasi juga dirasakan oleh beliau jika sedang membayar tagihan listrik. Beliau selalu melakukan pembayaran tagihan listrik di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkno karena jika Ibu B membayar tagihan listrik pada bank yang lain, maka, biaya administrasi yang diberikan lebih mahal.¹³

Tidak adanya biaya administrasi bulanan pada Bank Muallamat KC Surabaya-sungkono memanglah lebih menguntungkan jika dibandingkan dengan administrasi bulanan bank konvensional yaitu:

Tabel 4.3
Daftar Harga Administrasi Bulanan pada Bank Lain

Nama Bank	Harga
Bank BRI	Rp 11.000
Bank Mandiri	Rp 12.500
Bank BNI	Rp 11.000

Murahnya biaya-biaya administrasi atau murahnya harga-harga yang ditawarkan pada setiap produk tentu tidak ada salahnya. Justru dengan begitu diharapkan akan semakin diminati oleh masyarakat, dan pastinya akan meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono.

¹³ Ibu B, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 12 November 2018.

96

Pada hasil wawancara dengan seluruh responden, untuk faktor lokasi ini seluruh responden mengatakan jika memang benar Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki lokasi yang strategis. Akan tetapi empat dari tujuh responden tersebut mengatakan jika lahan parkir yang disediakan oleh Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono kurang memadai. Seperti yang dikatakan oleh Ibu A, beliau mengatakan jika bank sedang ramai, beliau kesusahan dalam mencari parkir mobil¹⁴, dan juga diperkuat oleh Bapak G, Ibu E, dan juga Ibu D yang juga mengungkapkan hal yang serupa dengan ibu A bahwasannya lahan parkir yang disediakan untuk mobil kurang memadai.

Akan tetapi untuk menangani hal tersebut, terdapat *parking area* yang tepat berada di seberang jalan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Dengan adanya *parking area* tersebut diharapkan dapat membantu menangani masalah lahan parkir yang kurang memadai tersebut. Itu artinya memang benar jika Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki lokasi yang sangat strategis. Karena berada di samping jalan raya, lebih tepatnya di Jalan Mayjend Sungkono No 107 dimana lokasi tersebut mudah dijangkau, dekat dengan perkantoran, mall, perumahan, serta dekat dengan *parking area* yang bisa menjadi alternatif saat lahan parkir mobil tidak memadai.

¹⁴ Ibu A, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 12 November 2018.

4. Promosi

Pada faktor promosi ini, setelah dilakukan wawancara dengan ketujuh responden terdapat beberapa variasi jawaban. Ada yang mengetahui Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono ini dari teman, ada yang mengetahui dari *website*, dan adapula yang mengetahui dari keberadaannya. Contohnya adalah Bapak F.¹⁵ Beliau mengetahui produk yang beliau gunakan saat ini karena beliau mengetahui informasinya dari internet atau dari *website* Bank Muamalat. Beda lagi dengan Ibu E dan Bapak G yang mengetahui informasi tentang Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari temannya. Dan juga ada Ibu C yang mengetahui informasi tentang Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari keberadaannya. Beliau mengungkapkan bahwa lokasi Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dekat dengan tempat tinggalnya.

Setelah mendapatkan informasi dari ketujuh responden tersebut perihal faktor promosi. Peneliti menganalisis jika promosi yang diterapkan di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memang kurang gencar. Masih sedikit yang mengetahui informasinya dari internet atau *website*, bahkan dari media, baik itu visual ataupun audio. Hal tersebut dibenarkan oleh petugas *costumer service* bahwa dari brosur saja masih desain lama dan tidak ada pembaruan brosur.¹⁶ Akan tetapi itu tidak menjadi kendala yang sangat besar bagi Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. karena promosi yang dilakukan bisa dengan memberikan layanan yang baik serta memuaskan agar satu nasabah

¹⁵ Bapak F, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 22 November 2018.

¹⁶ Angel, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 27 November 2018.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan seluruh responden, pada faktor ini seluruh responden mengatakan jika pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono sangatlah baik. Ketika peneliti mewawancarai seorang ibu yang berumur 62 tahun, sebut saja namanya ibu C. Beliau telah melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono kurang lebih selama 9 tahun. Alasan utama beliau melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono karena pelayanannya yang sangat baik dan memuaskan.¹⁷ Beliau sangatlah bersemangat dan penuh dengan kebahagiaan ketika menceritakan tentang pelayanan yang selama ini beliau dapat selama melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Pelayanan yang beliau dapat ialah mulai dari keramahan para pegawai yang selalu tersenyum, hingga cerita beliau yang mengatakan jika selalu dibantu menuliskan keperluannya selama bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. dan yang terakhir beliau mengatakan jika beliau selalu diperlakukan sangat baik oleh para pegawai, dan sangat mengerti keadaannya yang sudah tua.

[illegible]

6. Reputasi

[illegible]

menyisihkan uangnya untuk ditabung atau didepositokan di bank adalah dengan tujuan agar uangnya tersimpan aman. Tidak hanya aman dalam artian uang yang disimpannya tidak hilang, namun data data per nasabah juga dijaga baik kerahasiaannya oleh bank dan tidak semua orang tau tentang identitas nasabah.

Diperkuat lagi dengan adanya Bapak G yang baru bertransaksi selama 5 bulan di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono akan tetapi sudah memiliki dana deposito kurang lebih sebanyak 9 Milyar. Juga ada Ibu C yang sudah kurang lebih 10 tahun menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Itu berarti mereka telah mempercayakan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono untuk mengelola dananya.

Bahkan salah dua responden yaitu Bapak G dan Ibu E mengakui jika pernah mendapat informasi baik mengenai Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari temannya. Itu artinya Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki reputasi atau citra yang baik dikalangan masyarakat non muslim.

Seluruh responden memiliki jawaban yang berbeda-beda mengenai alasan utamanya melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Jika dilihat dari latar belakang pekerjaannya, tidak semua responden terlalu mementingkan harga yang murah, karena yang paling penting bagi mereka adalah keunggulan produk yang diberikan juga pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun ada pula responden yang alasan

utamanya karena harga yang murah dan memilih produk bebas biaya administrasi dan sangat mempertimbangkan harga dikarenakan latar belakang pekerjaannya yang kurang mendukung. Ada pula alasan pendukung responden memilih untuk bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono tersebut karena lokasinya dekat dengan tempat tinggalnya.

Akan tetapi Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono perlu memperhatikan lagi pendistribusian ATM atau cabang Bank Muamalat yang ada di Indonesia. Dikarenakan peneliti menemui dua nasabah non muslim yang hendak melakukan penutupan rekening dikarenakan susah untuk mencari ATM Bank Muamalat dan cabang bank nya juga tidak banyak. Karena hal tersebut juga sangat mempengaruhi reputasi.

PENUTUP

Berdasarkan dari pembahasan pada Bab II sampai Bab IV maka kesimpulannya adalah sebagai berikut :

- [illegible]

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2016.
- Angipora, Marius P, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta:PT Grafindo Persada,1999.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah dari Teori dan Praktik*. Jakarta:Gema Insani, 2001.
- Al-Hafizh, Mushlihin. *Pengertian Non-Muslim Dalam Ilmu Fikih*.
<http://www.referensimakalah.com/2012/09/pengertian-non-muslim-dalam-ilmu-fikih.html>,Diakses pada tanggal 08 Oktober 2018.
- Artikelsiana. *Pengertian Transaksi, Jenis, Bukti & Transaksi Menurut Para Ahli*.
<http://www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-transaksi-jenis-bukti.html>, diakses pada tanggal 08 oktober 2018.
- Angel, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 21 Agustus 2018.
- Angel, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 27 November 2018.
- Avid, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 14 November 2018.
- Bapak F, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 22 November 2018.
- Bapak G, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 26 November 2018.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta:Fajar Interpretama Mandiri, 2013.

Harapan Agung, 2006)

tanggal 28 September 2018.

wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 21 Agustus 2018.

Muzzara'ah, Vol.2, No.1.

Group, 2014.

Iri, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 24 Agustus 2018.

A, *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 12 November 2018.

3. *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 12 November 2018.

C, wawancara, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 15 November 2018.

D, *wawancara*, Bank Muaamalat KC Surabaya-Sungkono, 16 November 2018.

E. *wawancara*, Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono, 23 November 2018.

nir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Kompas.com, www.kompas.com (5 oktober 2017) diakses pada tanggal 29 September 2018.

